



SERCOTEC
Ministerio de
Economía, Fomento y
Turismo

Gobierno de Chile

Carta de Derechos y Deberes Ciudadanos

Este instrumento permite que usted conozca, ejerza y reclame sus derechos frente a los Servicios del Estado. En esta Carta se establecen sus derechos y deberes frente al Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) y los compromisos que adquirimos con usted, lo cual se encuentra disponible en todas las direcciones regionales y oficinas provinciales de SERCOTEC.

SERCOTEC, es una corporación de derecho privado, cuya misión es "Promover y apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad y productividad de las micro y pequeñas empresas y fortalecer el desarrollo de la capacidad de gestión de sus empresarios y empresarias".

Nuestra oferta de servicios se encuentra disponible en www.sercotec.cl. Lo invitamos a que conozca y cumpla los procedimientos que hemos establecido para acceder a cada uno de ellos. En nuestra web también encontrará las direcciones de las oficinas regionales y provinciales, sus teléfonos y horarios de atención.

Usted puede acceder a información y consultas sobre SERCOTEC de tres maneras:

- **Presencial:** Acercándose a nuestras oficinas presentes en todas las regiones del país.
- **Telefónica:** llamando a los teléfonos de cada una de las oficinas presentes en todas las regiones del país.
- **Virtual:** A través del sitio web institucional www.sercotec.cl.

Si el servicio brindado no cumple con los estándares y compromisos establecidos por SERCOTEC, puede presentar un reclamo escrito o telefónico en nuestras oficinas o a través de www.sercotec.cl.

A continuación detallamos nuestros compromisos conforme con los derechos.

SUS DERECHOS	NUESTROS COMPROMISOS
Derecho a una atención y respuesta oportuna y de calidad.	<p>Entregar atención para consultas, sugerencias, reclamos e información en general, a través de los tres canales definidos: presencial, telefónico - por medio de nuestros "Punto MIPE"- y virtual, por www.sercotec.cl.</p> <p>Cumplir con el plazo de dos días hábiles para dar respuesta a las atenciones recibidas en nuestros tres canales, que no correspondan a solicitudes de información pública, conforme a la Ley de Transparencia.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de acuerdo a los procedimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad, mediante encuestas telefónicas realizadas por empresas externas a SERCOTEC.</p>
Derecho a un trato digno, igualitario y deferente.	Entregar un trato igualitario, sin preferencias o discriminación por razones de religión, condición social, situación económica, apariencia física, género, lengua, nacionalidad, origen, etnia, opinión o inclinación política.
Derecho a información sobre los servicios vigentes.	Entregar toda la información con los requisitos para acceder a cada uno de nuestros servicios a través de los "Punto MIPE", de manera presencial o telefónica y virtual a través de www.sercotec.cl .
Derecho a reclamar contra SERCOTEC.	Recibir y dar respuestas a los reclamos a través de los canales definidos para ellos: por escrito, atención presencial y virtual.
Derecho a ejercer el mecanismo de queja y compensación.	<p>Recepcionar sus quejas, como última instancia de reclamo, dirigidas por escrito al director regional respectivo y dar respuesta oportuna (dentro de los plazos establecidos según corresponda).</p> <p>Entregar un mecanismo de compensación en los casos que el solicitante pueda demostrar que el servicio entregado por SERCOTEC no cumple con los requerimientos establecidos en los respectivos contratos. Para ello, deberá dirigir su carta al gerente general, indicando y explicando los fundamentos que lo sustentan. El gerente general solicitará a la Unidad de Fiscalía el correspondiente informe para luego emitir su decisión final.</p>
Derecho al honor y al respeto por la vida privada.	Guardar confidencialidad de toda la información que pueda vulnerar su privacidad. A que los datos personales registrados en los "Punto MIPE", no sean utilizados para fines distintos a los que persigue la institución o sin su previa autorización.
Derecho a solicitar y recibir información dentro de la Ley 20.285 de Transparencia del Estado.	<p>Recibir y dar respuesta a la información solicitada conforme a la Ley de Transparencia, cumpliendo en un plazo máximo de 20 días hábiles y con la firma del gerente general de SERCOTEC.</p> <p>Asimismo, mantener actualizada la información conforme a la Ley de Transparencia en el banner de Transparencia Activa de SERCOTEC, Gobierno Transparente.</p>

SUS DEBERES

Tratar al personal de SERCOTEC en términos respetuosos y adecuados.

Respetar los procedimientos establecidos para la atención a la ciudadanía, los cuales se encuentran en www.sercotec.cl.

Respetar horarios establecidos por SERCOTEC, los cuales usted encontrará visibles en cada una de nuestras oficinas o "Punto MIPE", en www.sercotec.cl y en las direcciones regionales y provinciales de SERCOTEC.

Respetar los canales de atención:

- **Presencial:** En las oficinas SERCOTEC o "Punto MIPE"
- **Telefónico:** Los números de teléfonos de cada región se encuentran en www.sercotec.cl. Regiones.
- **Virtual:** Por medio de www.sercotec.cl. Contacto.

Respetar los espacios de trabajo asignados al personal y disponer de forma adecuada las oficinas destinadas al público en general.

José Luis Uriarte
Gerente General
SERCOTEC